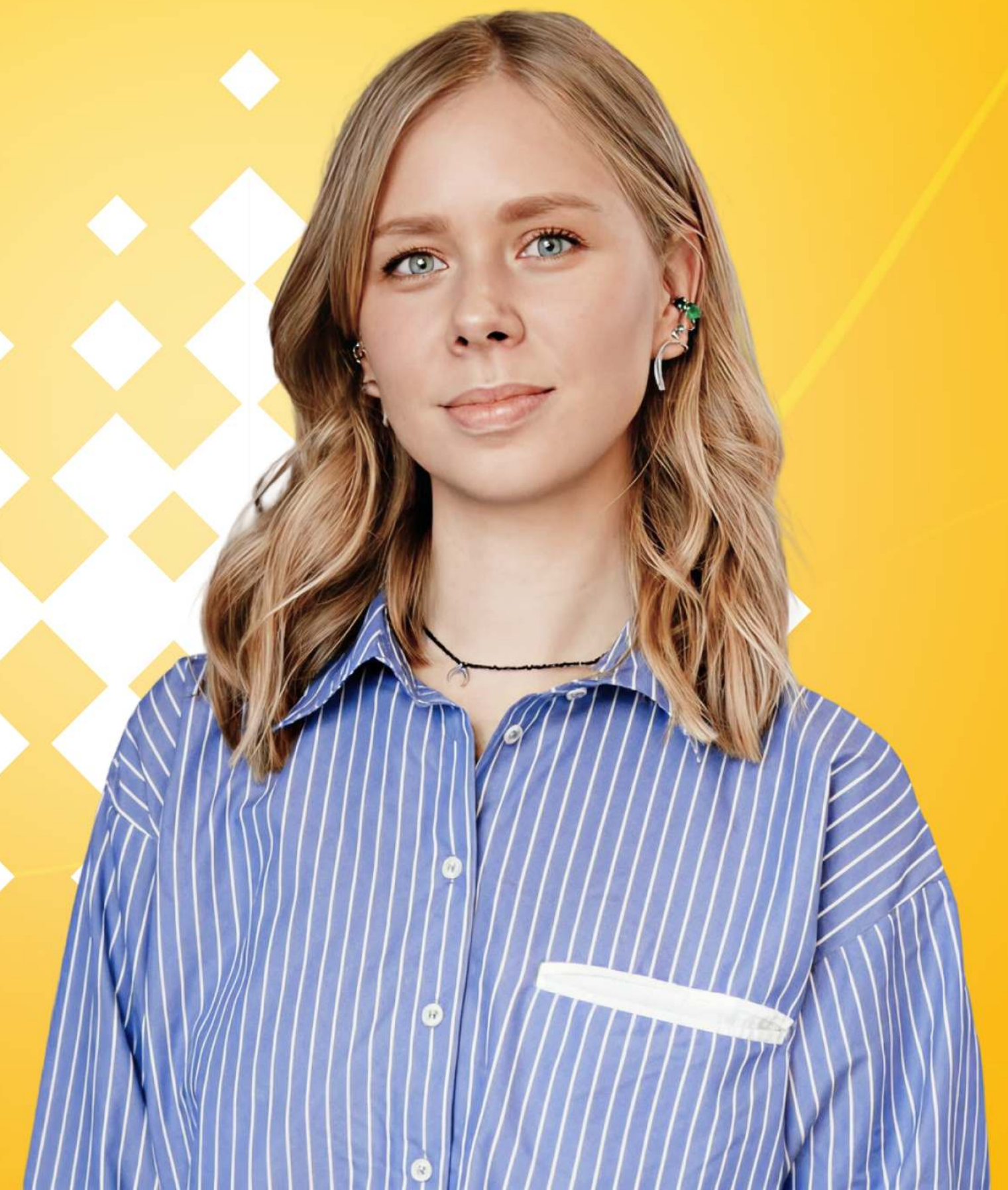


Хайп и операционная эффективность

Как конвертировать тренды
в деньги с помощью Low-code BPM

Самуйлова Полина
Product Marketing Lead ELMA365





2025 год

ИИ из эксперимента превращается
в двигатель трансформации

В российских деловых СМИ —
Ведомости, РБК, Коммерсантъ, Сnews,
Tadviser — выходило в среднем
по 16 публикаций в день
про ИИ



Каждые

90 минут

Новая статья. Новый кейс.
Новый релиз. Новая аналитика.

Коммерсантъ®
ВЕДОМОСТИ РБК Snews
TADVISER

Главные новости

В Ведомости

Генпрокуратуру планируют
развивать с помощью ИИ



23 часа назад

В Ведомости

Как Китай планирует свое
развитие на следующие 10
лет



8 часов назад

В Ведомости

Набиуллина видит большой
потенциал в применении
ИИ



6 дней назад

«Запрос на качественный
анализ растет, но не
удовлетворяется»



9 часов назад

Другие новости >

Вокруг много шума

AI (Artificial Intelligence)

Результаты оценки Индекса ИИ

3,5 Индекс
ГОТОВНОСТИ

Индекс готовности — это усреднённый балл по пяти метрикам: стратегия, данные, кадры, регулирование и эффект от ИИ.

Он показывает, насколько отрасль создала условия для масштабного внедрения искусственного интеллекта. Шкала: от 0 до 5.



< 3,2
баллов

Начинающие

- Физкультура и спорт
- Развитие городской среды
- Общее, среднее и среднее профессиональное образование
- Культура
- Социальная сфера

3,2 – 4,1
баллов

Развивающиеся

- Торговля, в т. ч. электронная
- Медиа и СМИ
- Здравоохранение
- Экология и природопользование
- Транспортная отрасль
- Агропромышленный и рыбохозяйственный комплекс
- Обрабатывающая промышленность
- Туризм
- Строительство
- Наука

> 4,1
баллов

Лидеры

- Сектор ИКТ
- Высшее образование
- Топливо-энергетический комплекс
- Финансовые услуги



*Источник: Национальный центр развития искусственного интеллекта при Правительстве Российской Федерации

34%

компаний **реально**
используют ИИ
в процессах



*в основном
точечно, без
масштабирования*

50%

уже внедряют
или планируют
в ближайшие
1–2 года



*начинается
фаза активной
конкуренции*



*Источник: Национальный центр развития искусственного интеллекта
при Правительстве Российской Федерации



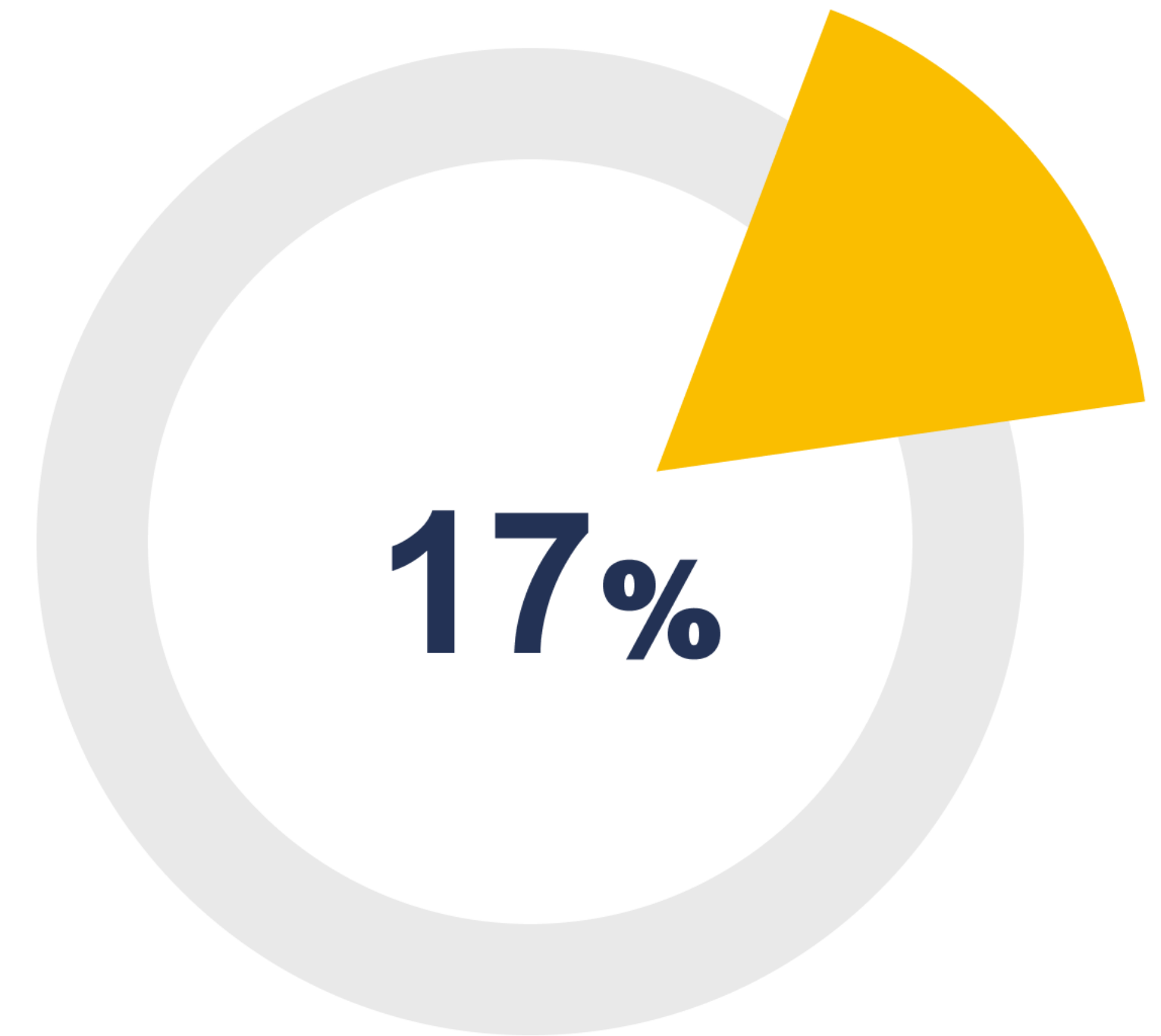
**Кто выстроит
архитектуру процессов,
сможет масштабировать
ИИ с минимальными
затратами.**

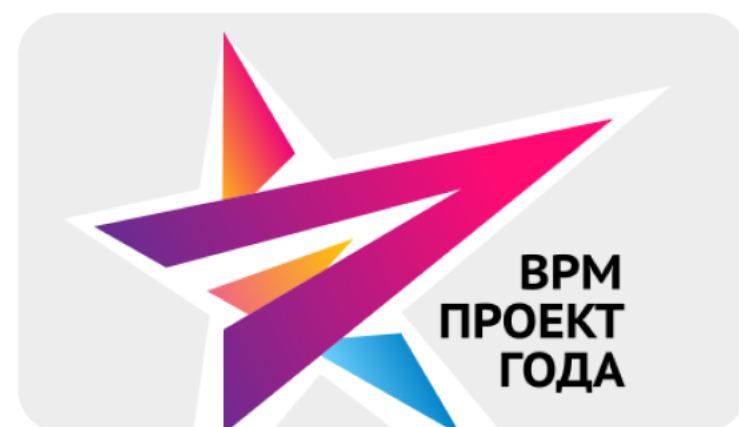
**А кто будет внедрять
без базы — потратит ресурсы
на «исправление» хаоса.**



17% всех заявок содержали прямые упоминания ИИ

- 🔍 генерация
- 🔍 боты
- 🔍 интеллектуальные помощники
- 🔍 ...





Финалисты 2025



1 AI – надстройка над BPM

Во всех случаях нейросети, ML-модели или RPA-роботы живут внутри уже описанного маршрута — они вызываются из задачи BPM

2 Единые данные — обязательное условие

В основном спикеры описывали, что перед внедрением ИИ был долгий путь — устранение информационных разрывов, формирование реестра процессов, анализ и актуализация бизнес-модели, определение владельцев, регламентация процессов и потом уже автоматизация.



**AI приносит эффект
только там, где процессная
дисциплина выстроена
заранее**

От маршрутов и ролей
до контура данных
и версионирования
моделей



Как сделать так, чтобы тренды
не просто попадали в наш внутренний
«список интересного», а становились
**частью операционной
эффективности?**

Инфраструктурный фундамент



Адаптивные бизнес-модули



Интеллектуальная надстройка



Эффективно, когда есть:



Процессы, в которые
их можно встроить



Данные, на которых
они могут учиться



Интерфейсы,
через которые
их можно показать



Эффективно, когда есть:



Процессы, в которые
их можно встроить



Данные, на которых
они могут учиться



Интерфейсы,
через которые
их можно показать

BPM + Low-code



Как понять,
готова ли ваша организация
к следующему шагу?



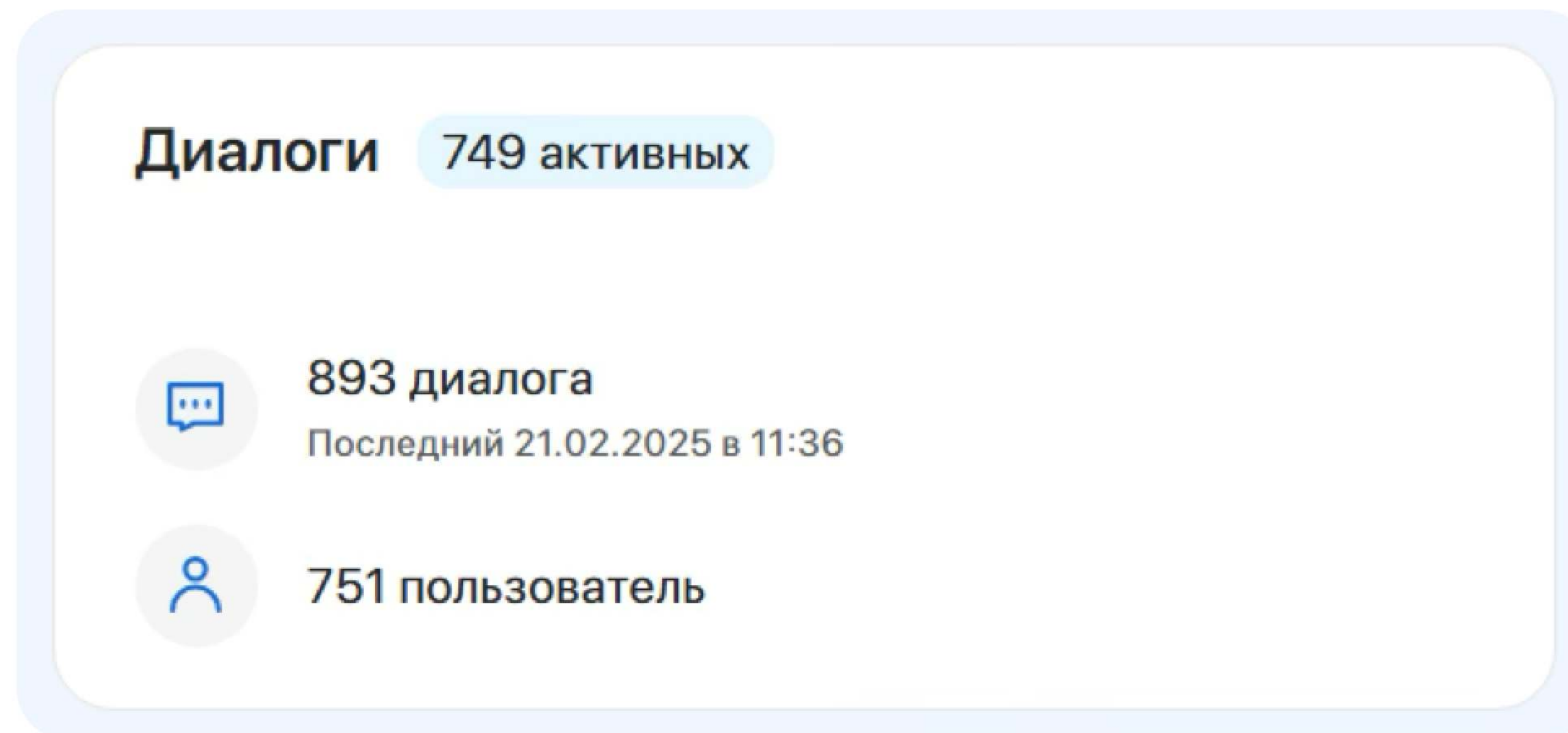
Нейронка умна ровно настолько,
насколько чисты её исходники

кейс



MVP

Для начала создали **@elmahelper_bot** в телеге, чтобы обкатывать работу с данными и обучать модель



@ELMAHELPER_BOT

Пример



Добрый день! Подскажите, как правильно установить фильтр на поле типа Дата? Пытаюсь сделать так:

`Context.fields.deadline_task_digital.data.setFilter(f => f.gte(fromDate) && f.lte(toDate))`, но срабатывает только последнее условие - меньше или равно указанной дате, а первое условие - больше или равно не устанавливается.

15:50 ✓✓

Добрый день! Чтобы правильно установить фильтр на поле типа Дата, необходимо использовать метод `setFilter` с функцией, которая принимает два параметра: `self` и `global`. Внутри этой функции можно использовать логические операции для объединения условий. Вот пример, как это можно сделать:

```
typescript
Context.fields.deadline_task_digital.data.setFilter((self, global) => {
    global.and(
        self.gte(fromDate), // значение должно быть больше или равно fromDate
        self.lte(toDate)    // значение должно быть меньше или равно toDate
    )
});
```

Таким образом, оба условия будут применены корректно. Убедитесь, что `fromDate` и `toDate` имеют правильный формат даты.

Источники:

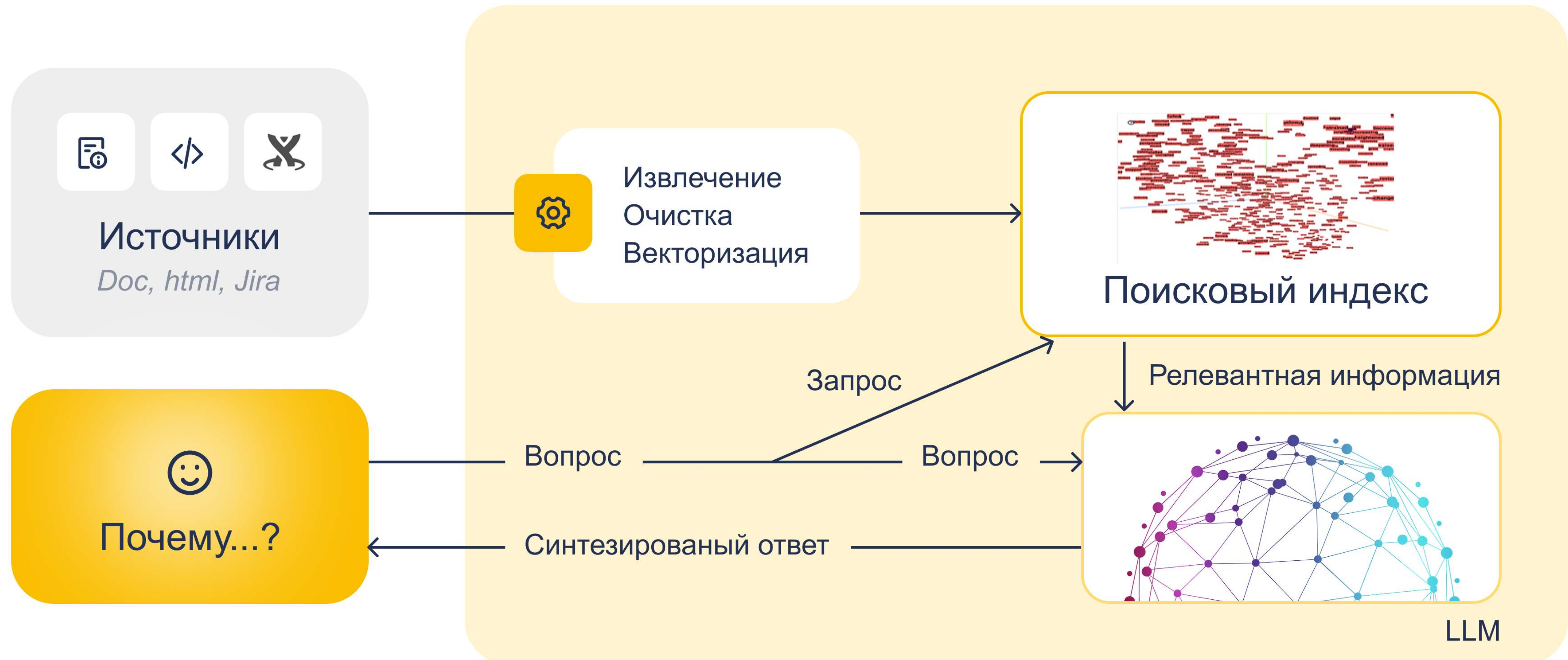
- [Источник 1](#)
- [Источник 2](#)

ELMA365 Community

Релиз 2023.2

Сценарии

Как это работает?

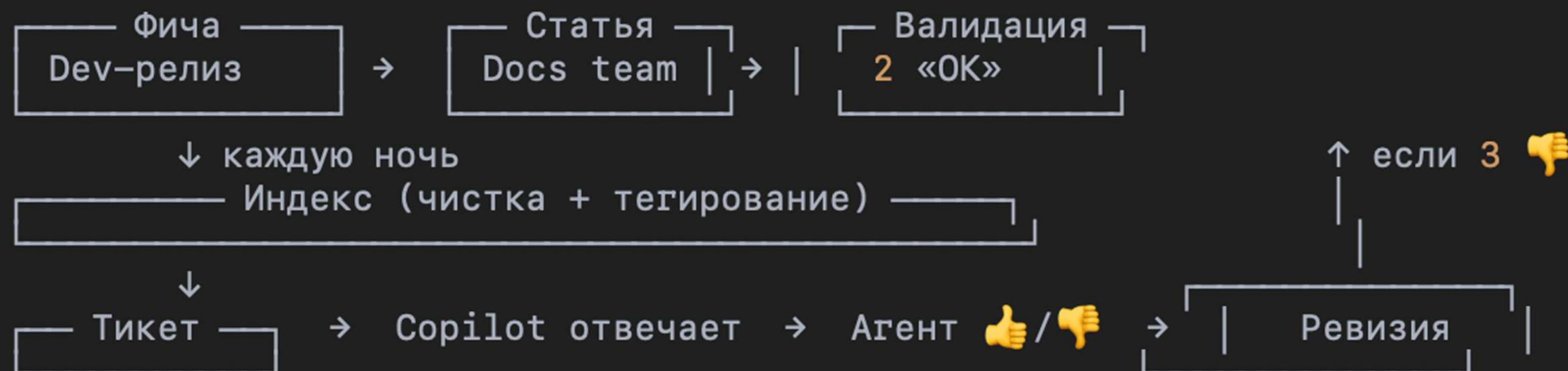


Собрали процесс по подготовке валидных данных ИИ



Управляемый цикл:

Фича появилась → статья написана → модель обновилась
→ запрос в техподдержку → Copilot предложил ответ →
агент оценил → заход на новый круг



Процесс обновления Источников



0 Появление новой фичи = запуск контент-задачи

Фича вышла → Список тикетов ушел в отдел документирования или иной в зависимости от ЗО → Прошел по цепочке согласований → Опубликовался в источнике → Задача выполнена

1 Источники данных

Модель ежедневно забирает знание из разных внутренних источников:

- Справка ELMA365
- Техдокументация (TSSDK, Web API)
- Сайт Community
- Тикеты портала поддержки
- База знаний службы поддержки
- Корпоративное пространство Конфлю

2 Извлечение, очистка и векторизация

Прежде чем данные попадут в модель, они:

- извлекаются из контекстных блоков
- очищаются от шумов (*меню, копирайты, разметка*)
- превращаются в цифровые векторы (*объекты знаний*)

3 Формируется поисковый индекс

Индекс — это карта знаний, на которой система находит самые близкие по смыслу фрагменты. Это позволяет выдавать **релевантный и точный** ответ.

4 В поддержку приходит тикет

Пользователь пишет: «Как настроить интеграцию с Telegram?»

Вопрос отправляется в Copilot.

5 Поиск и генерация ответа

- Copilot находит подходящие документы
- Вместе с вопросом передаёт их в языковую модель (LLM)
- Модель **не придумывает ответ, а собирает его из проверенных блоков**
- Ответ возвращается в рабочем окне поддержки, чата или внутреннего портала
- В ответе указаны источники

6 Обратная связь и обновление знаний

Если трижды подряд ответ получает отрицательную оценку:

→ создаётся новая задача на обновление статьи

→ она уходит в тот же BPM-процесс документирования

или иной отдел в зависимости от источника

→ запускается повторный цикл: редактирование → согласование → публикация

Интерфейс: настройка Copilot



Gamma / Корпоративный бот

Источники данных

Тестовый чат

Индексирование и поиск

Трассировка

Оценка

Треды

+

Добавить источник

Настройки поиска

Настройки индекса

☐	Название	Статус	Размер файла	Добавлено
☐	https://sleet-ski-810.notion			13.12.2024
☐	https://sleet-ski-810.notion			28.11.2024
☐	https://sleet-ski-810.notion			02.12.2024
☐	https://sleet-ski-810.notion			13.12.2024
☐	https://sleet-ski-810.notion			07.11.2024
☐	https://sleet-ski-810.notion			27.11.2024
☐	https://sleet-ski-810.notion			21.04.2025

Настройки поиска

Основное

LLM

Промт

История чата

Роутинг

Провайдер ?

Open AI

Модель ?

Chat GPT 4o

Температура ?

00 ————— 01

Топр ?

00 ————— 01

Макс. токенов для ответа ?

- 15 +

Макс. токенов для окна ?

- 15 +

Seed ?

Сохранить

Отмена

Инструкция

Эта настройка определяет, на каком языке будет вести общение бот. Она влияет на следующие аспекты работы бота:

- Какая модель используется при обучении бота (бот будет обучаться при помощи наиболее подходящей для выбранного языка модели)
- Какой язык и формат данных используются в распознавателях при обработке ввода пользователя (ввод даты, ФИО, местоположения и т.п.)
- На каком языке отображаются фиксированные фразы бота и надписи на кнопках (например, сообщение о подтверждении загрузки файлов, кнопки "Назад" и "Отмена", сообщения об ошибках и т.д.)

Маршрутизация



Бизнес-эффект

4-6
часов

Время решения
запроса клиента

30
минут

100%

Ручная
маршрутизация
тикетов

30%



Экономия
FTE

перенаправлена
на интерфейсные
улучшения портала,
работу над
структуризацией
и актуализацией
баз знаний





1

Наведите порядок в процессах

Опишите, зафиксируйте роли,
метрики и ответственность



2

Внедрите low-code / BPM-движок

Дайте командам менять
сценарии без программистов



3

Подключите AI, RPA, Process Mining как надстройку



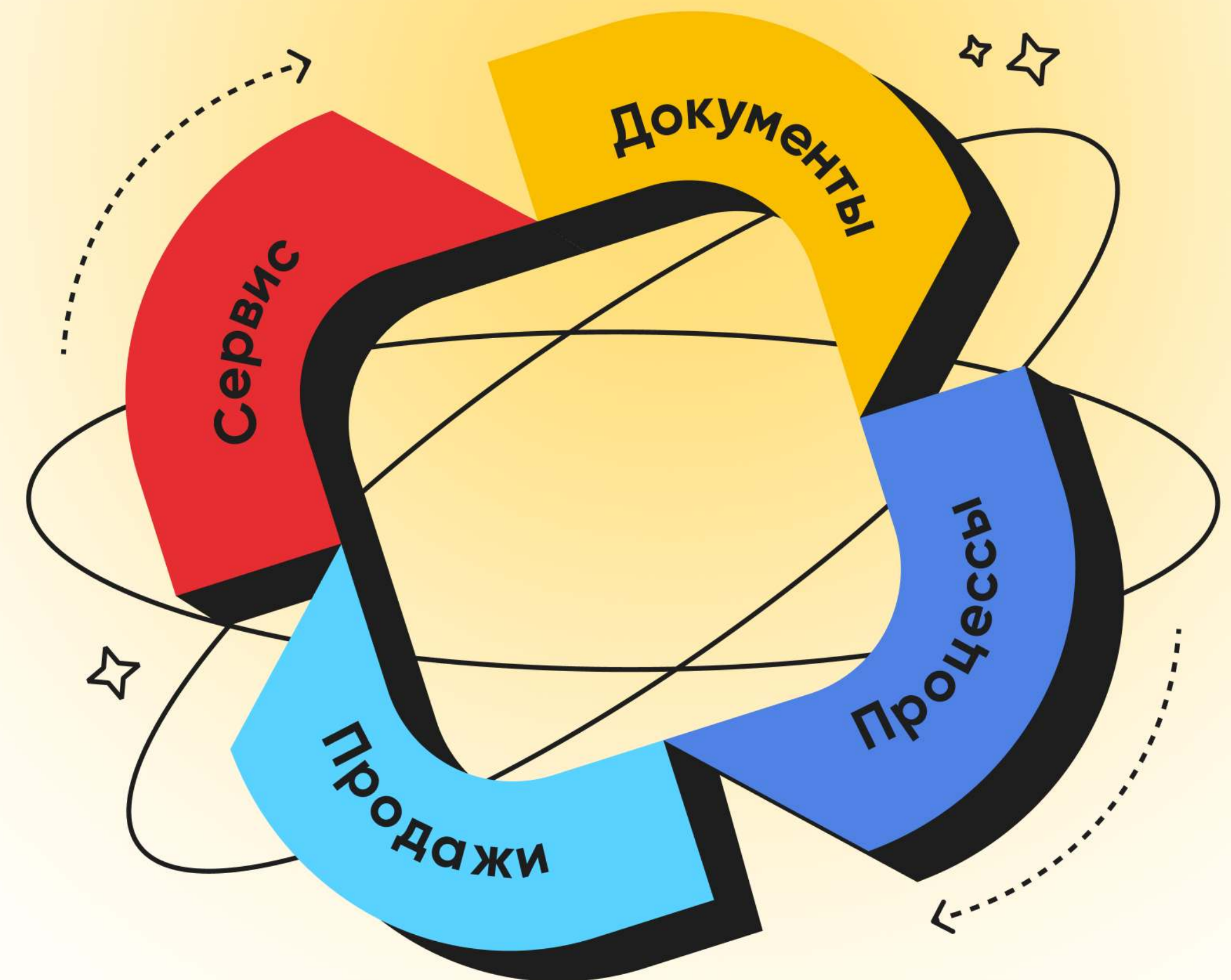
Хайп — это топливо,
но двигатель — процессы.

📅 13 ноября

📍 Москва, Раменский б-р. 1, Ломоносов

ELMA DAY'25

Экосистема
Low-code решений





Спасибо за внимание!



Узнайте больше
на сайте

elma365.com



**Полина
Самуйлова**

Product Marketing Lead
ELMA365

+7 981 847-37-39

samuilova@elma-bpm.com

tg: Polinasamuylova